

چکیده:

زمینه و هدف: امروزه خطاهای انسانی در حیطه پزشکی یکی از مهم‌ترین و حساس‌ترین موضوعات این حوزه به شمار آمده و به‌عنوان یک مشکل جدی قلمداد می‌شود که ممکن است متعاقب آن خطرات و رخدادهای غیرقابل جبرانی برای بیماران اتفاق بیافتد. لذا استفاده از روش‌هایی برای شناسایی و کاهش آن‌ها بسیار حائز اهمیت است. تحقیق حاضر باهدف شناسایی و ارزیابی خطاهای انسانی کارکنان تشخیصی و درمانی بیمارستان کوثر قزوین به روش SHERPA¹ انجام شده است.

مواد و روش کار: این مطالعه به‌صورت مقطعی - کاربردی و با استفاده از روش SHERPA در سال ۱۳۹۵ انجام شد. جامعه و نمونه پژوهش شامل کلیه وظایف مشاغل تشخیصی و درمانی مرکز آموزشی و درمانی کوثر بوده‌اند. از جامعه پژوهش در حیطه درمانی؛ ۳۲ وظیفه پرستاری و ۳ وظیفه متخصص زنان و زایمان و از حیطه تشخیصی ۲ وظیفه متخصص رادیولوژی و ۲ وظیفه کارشناس رادیولوژی انتخاب شدند. با استفاده از روش تحلیل سلسله‌مراتبی (HTA²)، زیر وظایف تمامی وظایف تعیین شد و درنهایت اطلاعات به‌دست‌آمده در کار برگ SHERPA تکمیل و با استفاده از نرم‌افزار اکسل مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: از بین وظایف شناسایی شده در حیطه‌های شغلی مورد مطالعه، ۳۱۱ خطا شناسایی شد که از این تعداد، ۱۷۸ (۵۷٪) خطای عملکردی، ۶۶ (۲۱٪) خطای بازدید، ۱۸ (۶٪) خطای بازیابی، ۴۱ (۱۳٪) خطای ارتباطی و ۸ (۳٪) خطای انتخابی بودند. از لحاظ سطح ریسک خطا بیشترین مورد را خطاهای قابل قبول نیازمند به تجدیدنظر با ۴۲ درصد و کمترین آن‌ها را خطاهای غیرقابل قبول با ۷ درصد تشکیل دادند.

بحث و نتیجه‌گیری: با توجه به نتایج پژوهش، مسئولین بیمارستان بایستی توجه ویژه به خطاهای عملکردی و ارتباطی مشاغل حساس در بیمارستان داشته باشند. در این خصوص با تدوین برنامه منسجم در راستای استقرار استانداردهای ملی اعتباربخشی در حیطه مدیریت خطا، گامی در جهت شناسایی و کنترل عوامل مستعد کننده بروز خطاهای انسانی در بیمارستان بردارند.

کلیدواژه‌ها: شناسایی خطا، ارزیابی ریسک، خطای انسانی، روش SHERPA

¹ Systematic Human Error Reduction and Prediction Approach

² Hierarchical Task Analysis

Abstract

Background and Aim: Nowadays, human error in the medical field is considered one of the most important and sensitive issues in this field and is considered as a serious problem, which may lead to unreasonable risks and incidents for patients. Therefore, it is very important to use methods to identify and reduce them. The purpose of this study was to identify and evaluate human errors in diagnostic and therapeutic personnel of Qazvin Kosar Hospital by SHERPA method.

Materials & Methods: This cross sectional -practical study was performed by using SHERPA method in 1395. The community and research sample consisted of all tasks of diagnostic and therapeutic occupations of Kowsar Medical Center. From the research community in the field of medicine, 32 nursing duties and 3 duties of obstetrician and in the field of gynecologist, 2 diagnostic tasks were assigned to radiology specialist and 2 were assigned to radiology expert. Using the HTA (Hierarchical Task Analysis), subtasks of all tasks were determined and finally, the information gathered in the worksheet of the SHERPA was completed and analyzed by using Excel software.

Findings: 311 errors were detected among the tasks identified in this study, that were 178 (57%) were Action errors, 66 (21%) Checking errors, 18 (6%) Retrieval errors, 41 (13%), communication errors and 8 (3%) Selection errors. from the aspect of the level of risk of error, the maximum number of error was acceptable errors with required to revision (42%), and the least of those was unacceptable errors (7%).

Discussion and Conclusion: According to the results of this study, hospital officials should pay particular attention to the Action and communication errors of sensitive occupations in the hospital. In this regard, by developing a coherent program to establish national accreditation standards in the field of error management, a step is needed to identify and control the factors predisposing to human error in the hospital.

Key Words: Error Identification, Risk Assessment, Human Error, SHERPA Method